CORPORATE

Coluna do maddog

Suporte local

Mamães e papais do mundo precisam de uma fonte de suporte local.

Meus pais, "mamãe&papai", eram péssimos com aparelhos eletrônicos. Meu pai era mecânico de aviões e estava sempre desmontando o motor do nosso carro, consertando e montando de novo, sem deixar sobrar nenhuma peça; e minha mãe gerenciou várias lojas a vida toda – inclusive, mantendo os livros-caixas de todas elas. Porém, se aparecesse alguma coisa eletrônica na frente deles, com mais de dois botões, eles se desesperavam.

Durante muito tempo, dei-lhes muitos presentes, com diferentes números de botões, que achei que eles gostariam. O aparelho com menos botões (dois) foi uma cafeteira automática; os botões serviam para ajustar a hora em que a cafeteira seria ligada pela manhã. Instalei a cafeteira, ajustei a data e a hora e a programei para funcionar no horário em que eles costumavam acordar pela manhã. Depois, guardei o manual de instruções na gaveta da cozinha. Infelizmente, não previ a possibilidade de falta de energia, que deixarou o relógio piscando "12:00" durante seis meses, até eu voltar para acertá-lo.

> ***Meu pai achava que "backup" era aquilo que fazemos com o carro na hora de estacionar. Minha mãe achava que vírus é o que se trata com canja de galinha.***

Meu pai disse que havia seguido as instruções com exatidão, mas, mesmo assim, não conseguia acertar o relógio. Quando pus a hora certa (sem o manual), ele disse: "Foi exatamente o que eu fiz, mas não funcionou".

Um forno de microondas e uma máquina de fazer pão fizeram mais sucesso, pois meus pais queriam usá-los e até fizeram cursos para aprender a manusear esses novos aparelhos. Frequentaram durante dois anos um curso de culinária de microondas, onde mamãe aprendia a cozinhar e papai comia a comida preparada pela professora.

Comecei a me dar conta de que há dois passos importantes para o sucesso:

- as coisas precisam ser intuitivas e fáceis de usar;
- reduzir as ações que o usuário final executa nos aparelhos que ele quer e precisa usar.

Quando mamãe&papai ganharam um computador, fiquei esperando os problemas, mas eles aprenderam rapidamente a ler emails (algo que eles queriam) e a navegar na Internet (outra coisa que eles queriam). Pelo fato de fazer isso frequentemente, eles retiveram o que aprenderam.

No entanto, meu pai achava que "backup" era aquilo que fazemos com o carro na hora de estacionar. Minha mãe achava que vírus é o que se trata com canja de galinha. Mamãe&papai acham que "spam" é a presuntada americana. Tarefas como instalar um programa, atualizar um antivírus e filtrar spam não fazem parte do mundo deles. Infelizmente, o "mecanismo de suporte" secundário deles (eu) vive a 750 km de distância, e o "mecanismo de suporte" primário (os encontros do clube do computador da

casa de repouso deles) geralmente criava mais problemas que soluções.

Voltemos a 1969, quando eu trabalhava com *mainframes*. Se aparecesse um problema, eu recorria à pessoa da sala ao lado, que também era PhD em Ciência da Computação. Ou eu poderia descer até a sala dos computadores e encontrar mais pessoas especializadas no assunto.

O mainframe passou a "mini-computador de departamento", executando programas com tempo compartilhado. Com todos os programas e dados em um só lugar, operadores eram contratados e treinados para fazer backups, restaurar arquivos e cuidar de outras tarefas de manutenção; os usuários se concentravam em executar programas e fazer trabalhos. A vida era boa.

No fim dos anos 70, o advento do computador pessoal – PC – transferiu o mainframe do centro de processamento de dados para a mesa de cada um. Quando os preços dos computadores começaram a cair, a chance de um gerente mandar um funcionário para um curso de 3.000 dólares para aprender a usar um computador de 300 tornou-se pouco provável. Ao mesmo tempo, o suporte local para mamãe&papai, nos EUA, passou a vir da Índia ou do Texas.

Mamãe&papai não entendem nenhum deles.

Lembrei-me disso recentemente, quando um amigo tentou transferir arquivos de um PC para um sistema Mac OS X usando um pen drive USB. Como mamãe&papai, ele não é burro, mas não conseguia decidir qual atitude tomar. Eu comentei: "O Mac OS X é supostamente fácil de usar", ao que ele respondeu: "Pode ser fácil de usar, mas não sei usá-lo... Eu uso Windows".

Estes exemplos mostram por que mamães&papais de todo o mundo precisam de suporte local; só assim eles poderão se dedicar exclusivamente aos envios de e-mails e à navegação na Internet. ■

Jon 'maddog' Hall é presidente da Linux International, instituição internacional dedicada a promover o Linux e o Software Livre. Maddog viaja o mundo ministrando palestras e debatendo com decisores sobre o uso do Software Livre em âmbito tanto corporativo quanto comunitário.